

प्रेस विज्ञप्ति
Press Release

आईआरडीएआई पालिसीधारकों को सशक्त बनाने के उपायों को मजबूत कर रहा है

IRDAI Strengthens measures to empower the Policyholders

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) ने पालिसीधारकों के सशक्तीकरण को सुदृढ़ बनाने की दिशा में उठाये जा रहे कदमों के भाग के रूप में 30 परिपत्रों को प्रतिस्थापित करते हुए आईआरडीएआई (पालिसीधारकों के हितों का संरक्षण तथा बीमाकर्ताओं के परिचालन और संबद्ध विषय) विनियम, 2024 के अंतर्गत पालिसीधारकों के हितों के संरक्षण संबंधी मास्टर परिपत्र जारी किया है।

यह परिपत्र पालिसीधारक की पात्रताओं को एक एकल संदर्भ दस्तावेज के रूप में समेकित करता है तथा पालिसीधारक को निर्बाध, अधिक तेज और झंझट-रहित दावा निपटान का अनुभव प्रदान करने तथा बीमा क्षेत्र के अंदर विश्वास और पारदर्शिता का वातावरण विकसित करने के लिए सेवा मानकों में वृद्धि करने की दिशा में उपायों पर बल देता है।

उक्त परिपत्र दो खंडों में विभाजित है।

- **खंड एक: पालिसीधारक/संभावित ग्राहक जो बीमा संविदा के विभिन्न चरणों पर महत्वपूर्ण और संगत सूचना का संक्षेप जानना चाहता है, इस खंड का अवलोकन कर सकता है।**
- **खंड दो: यह उक्त विनियमों के अंतर्गत बीमाकर्ता के द्वारा अनुपालन की जानेवाली स्थूल अपेक्षाओं पर विशिष्ट रूप से फोकस किया गया है।**

मास्टर परिपत्र की मुख्य विशेषताएँ :

1. **बीमा संविदा के विभिन्न स्तरों पर आवश्यक सूचना:** यह परिपत्र बीमा संविदा के विभिन्न स्तरों पर आवश्यक सूचना का सारांश उपलब्ध कराता है। इसमें सभी बीमा खंडों (जीवन, साधारण और स्वास्थ्य) के लिए **विक्रय से पहले, प्रस्ताव के स्तर पर, पालिसी दस्तावेज प्राप्त करने के उपरान्त, पालिसी की अवधि के दौरान और दावे के समय** संभावित ग्राहकों, पालिसीधारकों और ग्राहकों के लिए मार्गदर्शन शामिल है।
2. **ग्राहक सूचना पत्रक (सीआईएस):** बीमाकर्ताओं के लिए अधिदेशात्मक (मैंडेटरी) किया गया है कि वे सभी बीमा खंडों के लिए मुख्य पालिसी विशेषताओं, लाभों और अपवर्जनों का विवरण देते हुए एक सीआईएस उपलब्ध कराएँ।
3. **क्षेत्रीय भाषा अभिगम:** संभावित ग्राहक/पालिसीधारक द्वारा अनुरोध किये जाने पर प्रस्ताव फार्म और सीआईएस अनिवार्यतः क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराये जाने चाहिए।
4. **निःशुल्क अवलोकन अवधि:** दोनों जीवन और स्वास्थ्य बीमा पालिसियों के लिए, पालिसी की शर्तों और निबंधनों की समीक्षा करने हेतु पालिसीधारकों को अनुमति देते हुए, 30 दिन की निःशुल्क अवलोकन अवधि लागू है।
5. **प्रीमियम/प्रस्ताव जमाराशि:** उन पालिसियों की स्थिति को छोड़कर जहाँ जोखिम कवर प्रीमियम की प्राप्ति के बाद तत्काल प्रारंभ होता है, प्रस्ताव फार्म के साथ जीवन/स्वास्थ्य बीमाकर्ता को कोई प्रीमियम/प्रस्ताव जमाराशि अदा करने की आवश्यकता नहीं है।

6. **सत्यापन साधन:** बीमाकर्ता प्राधिकृत वितरण माध्यमों के सत्यापन को समर्थ बनाते हुए जो अपने बीमा उत्पाद बेच सकते हैं, अवश्य अपनी वेबसाइट पर एक खोज साधन उपलब्ध कराएँ।
7. **उपयुक्तता का निर्धारण:** यह जीवन बीमा के लिए, जीवन बीमा उत्पादों और वार्षिकी उत्पादों से संबंधित बचत की स्थिति में किया जाना चाहिए, उन वार्षिकियों को छोड़कर जो एनपीएस की आगम राशि से और अधिवर्षिता निधि देनेवाले नियोक्ता से खरीदी गई हों।
8. **नामिती का विवरण:** पालिसीधारक की मृत्यु होने की स्थिति में दावों के तत्परतापूर्ण निपटान को सुसाध्य बनाने के लिए प्रस्ताव फार्मों में बैंक खाता विवरण सहित, नामिती का विवरण संगृहीत किया जाना चाहिए।
9. **डिजी-लाकर एकीकरण:** बीमाकर्ता प्रभावी रूप में इस सेवा का उपयोग करने के लिए पालिसीधारकों को अनुमति देते हुए डिजी-लाकर के साथ पारस्परिक क्रिया हेतु अपनी आईटी प्रणालियों को समर्थ बनाएँ।
10. **नागरिक चार्टर:** प्रत्येक बीमाकर्ता को चाहिए कि वह अनिवार्यतः सेवा मानकों को विनिर्दिष्ट करते हुए एक नागरिक चार्टर स्थापित करे।
11. **विनिर्दिष्ट प्रतिवर्तन काल (टर्नअराउंड टाइम्स):** पालिसी प्रसंस्करण और दावों के निपटान के लिए प्रतिवर्तन काल विनिर्दिष्ट किये जाएँगे।
12. **अदावी राशियों की खोज और अभिगम:** दावेदार/पालिसीधारक अदावी राशियों के लिए खोज आईआरडीएआई की *बीमा भरोसा* वेबसाइट अथवा संबंधित बीमाकर्ता की वेबसाइट से कर सकता है।

इन उपायों को कार्यान्वित करने के द्वारा, आईआरडीएआई पालिसीधारकों के हितों को प्राथमिकता देने, तथा बीमा क्षेत्र की पारदर्शिता और कार्यकुशलता का उन्नयन करने के लिए प्राथमिकता देना जारी करता है।

मास्टर परिपत्र तक आईआरडीएआई की वेबसाइट में <https://irdai.gov.in/web/guest/document-detail?documentId=5625747> पर पहुँचा जा सकता है।

यह इन विनियमों के अंतर्गत दो मास्टर परिपत्रों में से दूसरा मास्टर परिपत्र है। पहला मास्टर परिपत्र 19 जून 2024 को जारी किया गया था।

The Insurance Regulatory and Development Authority of India (IRDAI) as part of steps towards reinforcing empowerment of policyholders has issued Master Circular on Protection of Policyholders' Interests under the IRDAI (Protection of Policyholders' Interests, Operations, and Allied Matters of Insurers) Regulations, 2024 replacing 30 circulars.

This circular consolidates policyholder entitlements into a single reference document and emphasizes measures towards providing seamless, faster and hassle-free claims settlement experience to a policyholder and enhance service standards, to foster a climate of trust and transparency within the insurance sector.

The Circular is divided into two sections.

- Section **One**: A **policyholder/prospect** who **wishes to know** a **brief** of important and relevant information at **various stages** of an **insurance contract**, may **visit this section**.
- Section **Two**: specifically focusses on **broad requirements** to be complied with by an **insurer** under the Regulations.

Key Features of the Master Circular:

1. **Essential Information at various stages of insurance contract**: The Circular provides a summary of essential information at various stages of an insurance contract. This includes guidance for prospects, policyholders and customers **prior to sale**, at the **proposal stage**, **upon receiving policy documents**, **during the policy's term**, and **at the time of claim** for all insurance segments (Life, General, and Health).
2. **Customer Information Sheet (CIS)**: Insurers are mandated to provide a CIS for all insurance segments, detailing key policy features, benefits, and exclusions.
3. **Regional Language Access**: Proposal form and CIS must be made available in regional language upon request of the prospect/policyholder.
4. **Free Look Period**: 30-day Free Look period applies to both Life and Health insurance policies, allowing policyholders to review the policy terms and conditions.
5. **Premium /Proposal Deposit**: No premium / proposal deposit is required to be paid to the life /health insurer along with the proposal form except in case of policies where risk cover commences immediately on receipt of premium.
6. **Verification Tool**: Insurers must offer a search tool on their website enabling verification of authorised distribution channels who can sell their insurance products.
7. **Assessment of suitability** for life insurance is required to be done in case of savings related life insurance products and annuity products, except those annuities purchased from proceeds of NPS and from employer offered superannuation fund.
8. **Nominee Details**: Proposal forms to collect nominee details including bank account details, to facilitate prompt settlement of claims in the event of the policyholder's death.

9. **Digilocker Integration:** Insurers to enable their IT systems to interact with Digilocker allowing policyholders to use this service effectively.
10. **Citizens' Charter:** Each insurer must establish a Citizens' Charter specifying service standards.
11. **Turnaround Times specified:** Turnaround times are specified for policy processing and claim settlements.
12. **Search and access unclaimed amounts:** A claimant / policyholder can search for unclaimed amounts at *Bima Bharosa* website of IRDAI or from the website of the concerned insurer.

By implementing these measures, IRDAI continues to prioritize the interests of policyholders, advance transparency and efficiency of the insurance sector.

Master Circular can be accessed at IRDAI website at <https://irdai.gov.in/web/guest/document-detail?documentId=5625747>.

This is the second of the two Master Circulars issued under these Regulations. The first Master Circular was issued on 19th June 2024.
